

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENILAIAN
KEPUASAN IBU BERSALIN PESERTA BPJS KESEHATAN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS LUBUK BUAYA KOTA PADANG
TAHUN 2017**

Oleh:

RAHMAYANI AFRAH

No.BP. 1310331005



Dosen Pembimbing:

1. dr. H. Defrin, SpOG (K)
2. Bd. Ayu Nurdiyan, SST, M.Keb

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2017**

**BACHELOR OF MIDWIFERY PROGRAM
FACULTY OF MEDICINE
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Theses, September 2017

RAHMAYANI AFRAH, No. BP. 1310331005

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE ASSESSMENT OF MATERNAL PARTICIPANT
SATISFACTION OF BPJS HEALTH IN THE WORKING AREA OF PUBLIC HEALTH
CENTER LUBUK BUAYA PADANG CITY 2017**

xxii + 122 pages, 21 tables, 6 pictures, 9 appendices

ABSTRACT

Background and Research Objectives

Satisfaction is someone's level of approval when comparing perceived performance or result with his or her expectation. Satisfaction assessment aims to determine the quality of a service. Based on the preliminary survey, Lubuk Buaya Public Health Center has the largest number of BPJS Health participants in Padang, but the scope of maternity gets decreased. This study seeks to investigate the relevant factors that influence the satisfaction assessment of BPJS Health participants with maternity services in the working area of Lubuk Buaya Public Health Center in Padang in 2017.

Method

This study was quantitative research with cross sectional design and was conducted in the working area of Lubuk Buaya Public Health Center from May to July 2017. Sample of this research were 75 puerperal mothers. Data were collected by using questionnaire. Data analysis was performed by using univariate and bivariate.

Results

The results showed that there are 26 dissatisfied respondents (34.7%) and 49 satisfied respondents (65.3%). Based on the analysis of maternal satisfaction level, the satisfaction of BPJS Health participants in the working area of Lubuk Buaya Public Health Center was 76.13%. The result of bivariate analysis showed that there was no correlation between participants' age ($p=0,198$), membership of BPJS Health ($p=0,961$), and previous service ($p = 0,673$), but there was a correlation between education ($p=0,001$), employment ($p=0,001$) and parity ($p=0,035$) with assessment of BPJS Health participants in working area of Lubuk Buaya Public Health Center in Padang in 2017.

Conclusion

There was a correlation between education, employment, and parity with the assessment of BPJS Health participants who got maternity services. Therefore, health workers have to do evaluation about the maternity services in order to improve maternity satisfaction of BPJS Health participants.

References: 43 (2003 - 2017)

Key Words: assessment of maternal satisfaction, age, education, employment, parity, BPJS Health Participation, previous service.

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, September 2017

RAHMAYANI AFRAH, No. BP. 1310331005

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENILAIAN KEPUASAN IBU BERSALIN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LUBUK BUAYA KOTA PADANG TAHUN 2017

xxii + 122 halaman, 21 tabel, 6 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang dibandingkan antara harapan dengan hasil atau kinerja. Penilaian kepuasan bertujuan untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan. Berdasarkan survey pendahuluan, Puskesmas Lubuk Buaya memiliki peserta BPJS Kesehatan terbanyak di Kota Padang, namun cakupan persalinan mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya, Kota Padang Tahun 2017.

Metode

Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan desain *cross sectional*, dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya dari bulan Mei – Juli 2017. Sampel penelitian adalah ibu nifas sebanyak 75 orang. Pengumpulan data dengan cara kuesioner. Analisis data secara univariat dan bivariat.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan Responden yang dikategorikan tidak puas sebanyak 26 responden (34,7%) dan puas sebanyak 49 responden (65,3%). Berdasarkan analisis tingkat kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Buaya adalah 76,13%. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan antara umur ($p=0,198$), kepesertaan BPJS Kesehatan ($p=0,961$), dan pelayanan sebelumnya ($p=0,673$), tetapi terdapat hubungan antara pendidikan ($p=0,001$), pekerjaan ($p=0,001$), dan paritas ($p=0,035$) dengan penilaian ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya, Kota Padang tahun 2017.

Kesimpulan

Terdapat hubungan antara pendidikan, pekerjaan, dan paritas dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan. Untuk itu tenaga kesehatan perlu melakukan evaluasi tentang pelayanan persalinan yang diberikan, agar dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan.

Daftar Pustaka : 43 (2003 - 2017)

Kata Kunci : Penilaian kepuasan ibu bersalin, umur, pendidikan, pekerjaan, paritas, Kepesertaan BPJS Kesehatan, pelayanan sebelumnya.